Je prends le RER

Un outil pédagogique pour apprendre à utiliser le RER

à destination des personnes en fauteuil roulant

Jaccede.com

Mobile en Ville

APF

AFM

RATP

Depuis plusieurs années, la RATP s'est engagée dans une politique d'amélioration de l'accessibilité de ses réseaux pour faciliter le déplacement de tous ses voyageurs.

Afin de répondre aux interrogations des personnes en fauteuil roulant souhaitant emprunter le réseau RER, un mémento, façon mode d'emploi, a été établi en partenariat avec l' APF Ile-de-France (Association des Paralysés de France), Mobile en ville, J'accede et l' AFM (Association Française contre les Myopathies).

Ce document décrit de manière détaillée un parcours en RER : il permet d'anticiper les différentes étapes à effectuer de manière sécuritaire.

Nous remercions chaleureusement Franck Maille de l'APF pour ses précieux conseils et son implication dans l'élaboration de ce guide.

Nous remercions Mobile en ville, J'accede et l'AFM pour leur bienveillante relecture.

En vous souhaitant une bonne lecture et un agréable voyage sur notre réseau.

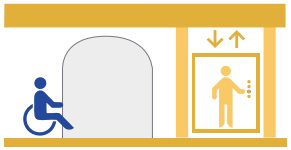
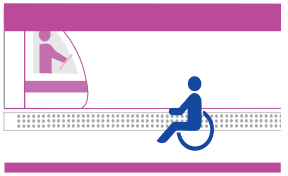
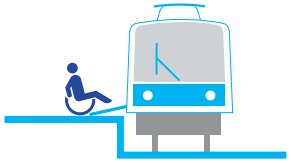
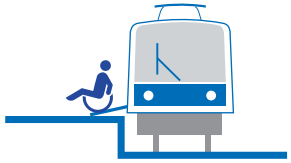
Mission Accessibilité RATP

mission.accessibilite@ratp.fr

Jaccede.com Mobile en Ville APF AFM RATP

RER

Les étapes de mon parcours

1.
   Je prépare mon voyage
2.
   Je repère l'entrée de la gare
3.
   Je me dirige vers la salle des billets
4.
   Je suis dans la salle des billets (je me présente à l'agent)
5. 
   Je me dirige vers le quai
6. 
   J'attends sur le quai (que l'agent déploie la palette)
7. 
   Je monte à bord du RER
8.
   Je suis à bord du RER
9. 
   Je descends du RER
10.
    Je me dirige vers la sortie

Je prépare mon voyage

1

Je peux obtenir des informations pour préparer mon voyage

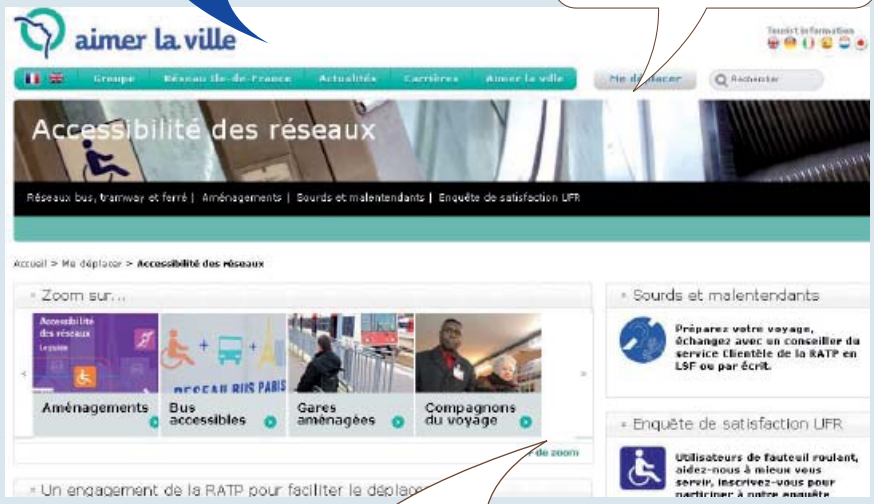
www.infomobi.com

infomobi.com
Service d'information sur l'accessibilité des transports en Ile-de-France
Voyageurs en fauteuil
Voyageurs non-voyants ou malvoyants
Voyageurs sourds ou malentendants
Voyageurs déficients intellectuels
Plus d'informations sur vos transports
09 70 81 83 85
Posez vos questions par e-mail

☎ **09 70 81 83 85**
(N° Cristal)

www.ratp.fr

n° 3246 (0,34€ / min)



Me déplacer / Accessibilité des réseaux

Je prépare mon voyage

1

Je peux obtenir des informations pour préparer mon voyage

Plan interactif
www.ratp.fr

Pour obtenir les trajets accessibles, je clique sur le logo UFR.

Je prépare mon voyage

Je peux obtenir des informations pour préparer mon voyage

Plan interactif
www.ratp.fr

En cliquant sur la gare souhaitée, je peux obtenir des informations sur mon trajet

En cliquant sur le point information, je peux connaitre la disponibilité des ascenseurs.

Je prépare mon voyage

1

Je repère ma station sur le plan de ligne.

Indique une gare accessible.

Je vérifie la direction.

Indique une station simple.

Indique une station en correspondance avec une autre ligne.

Je repère l'entrée de la gare

Pour trouver l'entrée de la gare de RER, je peux voir :

Je repère l'entrée grâce à ...

Ici, je peux prendre la ligne B.

Le nom de la station est Palaiseau.

Je repère l'entrée de la gare

2

Pour entrer dans la gare

J'emprunte l'ascenseur.

Si la gare est de plain-pied,
je n'ai pas besoin d'ascenseur.

Je me dirige vers la salle des billets

3

Je suis les panneaux en direction de ....

Pour obtenir un renseignement, pour acheter un ticket ou recharger mon pass Navigo.

Pour acheter un ticket aux appareils de vente ou recharger mon pass Navigo.

Pour obtenir une information auprès d'un agent ou de l'aide pour acheter un ticket ou recharger mon pass Navigo.

Je suis dans la salle des billets

4

Je peux me faire aider au comptoir d'information

Je peux obtenir un renseignement.
Je peux demander de l'aide
pour acheter un ticket
ou recharger mon pass Navigo.

Je peux acheter au guichet de vente

Je peux acheter mon ticket ou recharger mon pass Navigo.

Important :

J'informe l'agent RATP que je souhaite prendre le RER pour que **celui-ci mette en place la passerelle d'accès du quai au train**. Je lui indique ma gare d'arrivée.

Je suis dans la salle des billets

4

Pour valider mon titre de transport

Je passe

Je ne passe pas

J'utilise un passage élargi.

Je suis dans la salle des billets

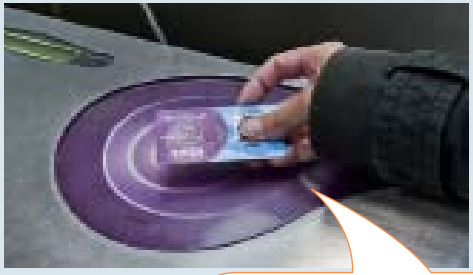
4

Je valide mon ticket

J'insère mon ticket dans la fente du valideur.

ou

Je valide mon pass Navigo



Je pose mon pass Navigo sur la zone violette.

Je me dirige vers mon quai

5

RER A St-Germain-en-Laye • Poissy
Cergy • Boissy-St-Léger
Marne-la-Vallée Parcs Disneyland

Je repère le numéro de ma ligne.

Je repère ma direction.

Je me dirige en suivant la flèche sur le panneau.

Je repère la direction que je dois prendre.

Je repère la gare où je dois descendre.

Je monte dans le train

L'agent met en place la passerelle pour me permettre de monter dans le train.

L'agent de la gare de départ prévient la gare d'arrivée.

Je monte en tête de train en utilisant la passerelle.

Je suis à bord du train

Les points lumineux m'indiquent les gares desservies par ce train.

Je descends du train

9

L'agent m'attend à l'arrivée.

L' agent met en place la passerelle pour me permettre de descendre du train.

Je me dirige vers la sortie

Pour sortir de la gare,
je repère sur le plan :
- le numéro de ma sortie,
- le nom de ma sortie,
- la sortie avec un ascenseur.

Procédure commune RATP-SNCF

Gare accessible SNCF

Gare accessible RATP

Je pars d'une gare RATP

Quelle que soit l'heure de départ :
- tous les jours
- pendant toute la durée du service

Je me présente à l'agent RATP qui s'assure de la faisabilité de mon trajet.

Je pars d'une gare SNCF

Quelle que soit l'heure de départ :
- tous les jours
- pendant toute la durée du service

Je contact le Service Accès Plus Transilien la veille de mon voyage.
Réservation par téléphone au
0810 767 433* (tous les jours de 7h à 20h)

** Prix d'un appel local depuis un poste fixe*

En cas de difficultés

Près des ascenseurs

Près des valideurs, du guichet ou dans les couloirs

Sur le quai

Dans la rame

Je peux appeler un agent RATP aux bornes d'appel.

Pour appeler un agent RATP

1. J'appuie sur le bouton.
2. Un agent RATP me répond.
3. Je lui explique mon problème et lui dis où je suis.

En cas de difficultés

Je peux remplir le formulaire de réclamation PMR

RATP

Formulaire de réclamation PMR (Personnes à Mobilité Réduite)

Civilité [a] : ☐ Madame ☐ Mademoiselle ☐ Monsieur

Nom : _____ Prénom(s) : _____

Adresse : _____

Code postal : _____ Ville : _____

Téléphone : _____ Courriel : _____

[a] : ☐ Vous êtes titulaire d'une carte d'invalidité ☐ vous vous déplacez en fauteuil roulant ☐ sur place, vous avez demandé l'assistance d'un agent

☐ autres (précisez) : _____

Où et quand la gêne à votre déplacement a-t-elle été constatée ?

Lieu *(nom de la gare, de la station ou du point d'arrêt, numéro de ligne, etc.)* : _____

Date : ___ / ___ / _____ Heure : ____ h ____

A votre connaissance, le service en question est exploité par [a] :

☐ la RATP ☐ une autre entreprise (précisez, si possible) : _____

La gêne à votre déplacement est-elle due [a] :

☐ à l'inexistence d'un dispositif adapté permettant l'accessibilité,

☐ au dysfonctionnement du dispositif existant permettant l'accessibilité,

☐ autres : _____

La gêne à votre déplacement concerne t-elle [a] :

☐ les dispositifs d'accès en gare, stations, points d'arrêt [a] :

○ ascenseurs ○ escaliers mécaniques ○ autres : _____

☐ les dispositifs d'aide à l'embarquement dans les véhicules de type [a] :

○ palettes bus ○ PAQT RER (passerelle d'accès quai/train) ○ autres : _____

☐ les dispositifs d'information voyageurs [a] :

○ visuelle ○ sonore ○ autres : _____

☐ Autre dispositif : _____

Précisions complémentaires :

Fait le ____ / ____ / _____ *(Signature)*

La RATP vous t...
Merci d'envo...
RATP - M...

[a] Cochez la...

Disponible dans les gares ou sur :
www.ratp.fr / me déplacer /
accessibilité des réseaux / gares aménagées

ou

Je peux envoyer un mail :
mission.accessibilite@ratp.fr

Je note les informations suivantes :

- **Date**
- **Lieu/horaires**
- **Nom de la gare d'arrivée et de descente**
- **Direction du RER**